

## **PENGARUH PELAYANAN BIDAN DELIMA TERHADAP KEPUASAN KLIEN DI WILAYAH KECAMATAN BANYUMANIK KOTA SEMARANG**

**\*Siti Nurjanah**

*\*Program Studi DIII Kebidanan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang  
E-mail: [shalmdenayu@yahoo.com](mailto:shalmdenayu@yahoo.com) , Telp. 081328294582*

### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kepuasan berupa perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa pengaruh pelayanan Bidan Delima terhadap kepuasan klien di Kecamatan Banyumanik Semarang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner tentang kualitas pelayanan Bidan Delima dan tingkat kepuasan pasien. Populasi aktual dalam penelitian ini adalah pasien bidan delima di kecamatan Banyumanik Semarang. Sampel yang diambil sebanyak 98 orang dengan kriteria yang sudah ditentukan. Hasil pengumpulan data diolah menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan taraf signifikansi 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar 87 (88,8%) pasien menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan tinggi dan 88 (89,9%) pasien menyatakan puas. Hasil nilai Fisher's exact test  $p < 0,000$  ( $\alpha < 0,05$ ). Kesimpulan dari hasil analisa menunjukkan adanya pengaruh pelayanan bidan delima dengan kepuasan klien di wilayah kecamatan Banyumanik kota Semarang.

***Kata Kunci:*** *Kualitas Pelayanan, Bidan Delima, Kepuasan Pasien.*

## PENDAHULUAN

Salah satu upaya Ikatan Bidan Indonesia (IBI) ialah bekerja sama dengan BKKBN (Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional) dan Departemen Kesehatan serta dukungan USAID (*United State Agency for International Development*) dan bantuan teknis dari STARH (*Sustaining Technical Assistance in Reproductive Health*) mengembangkan program Bidan Delima yaitu merupakan suatu program yang diciptakan untuk Bidan Praktek Swasta dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan WHO (*World Health Organisation*). Program Bidan Delima ini merupakan implementasi dari upaya awal penerapan sistem legislasi dan lisensi yang dimotori oleh IBI (Ikatan Bidan Indonesia) sebagai organisasi profesi melalui proses pembinaan yang konsisten bagi anggotanya (Anonim, 2009).

Mengingat betapa besarnya peran bidan di masyarakat dalam hal ini langkah kongkrit yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan berkualitas sehingga baik dirinya maupun kliennya dapat terlindungi dari tindakan-tindakan yang tidak sesuai standar. Bidan Delima merupakan bidan praktek swasta yang telah terstandarisasi sesuai dengan SPK (Standar Pelayanan Kebidanan) IBI 2002 serta telah terregistrasi sesuai dengan Permenkes No.900/VII/2002, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan pelayanan prima yang diberikan oleh bidan delima maka diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi klien (Koesno et al, 2007).

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan bidan delima terhadap kepuasan klien di wilayah Kecamatan Banyumanik Semarang, mendiskripsikan pelayanan bidan delima di wilayah Kecamatan Banyumanik Semarang, mendiskripsikan kepuasan klien mengingat kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif, lebih efisien dan menganalisa pengaruh pelayanan bidan delima terhadap kepuasan klien.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan *survei analitik*. Desain penelitian ini bersifat penelitian *cross sectional* (Notoatmodjo, 2002)

Populasi dalam penelitian ini adalah klien yang dilayani oleh bidan delima di Kecamatan Banyumanik Semarang sebanyak 3415 pasien pada bulan Mei 2010. Sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan rangking jumlah pasien tiap bidan delima dari yang paling banyak sampai yang paling sedikit, sehingga banyaknya sampel pada penelitian ini adalah 98 klien.

Dalam penelitian kriteria sampel dapat meliputi kriteria inklusi dan eksklusi, dimana kriteria tersebut menentukan dapat dan tidaknya sampel yang akan digunakan (Alimul, 2003). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah klien yang menjadi pasien bidan delima pada bulan Mei 2010, pendidikan

minimal sakolah dasar, dapat berkomunikasi dengan baik, datang ke bidan minimal 1 kali, bersedia menjadi Responden. Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah keluarga yang mengantar pasien dan klien yang bukan pasien bidan delima.

Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* (Budiarto, 2004). Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah variabel *independent* yaitu pelayanan bidan delima dan variabel *dependent* yaitu kepuasan klien setelah mendapatkan pelayanan bidan delima. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yaitu alat ukur dengan cara data subyek diberikan kuesioner dengan beberapa pertanyaan kepada responden. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang sudah disusun oleh peneliti dimana responden tinggal memberikan jawaban atau tanda – tanda tertentu. Kuesioner terdiri dari 3 bagian yaitu kuesioner bagian A karakteristik yang terdiri dari identitas responden (umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jenis kelamin); kuesioner bagian B tentang pertanyaan kualitas stándar pelayanan bidan delima yang terdiri 19 pertanyaan dan kuesioner bagian C tentang kepuasan klien terhadap pelayanan bidan delima yang terdiri dari 20 pertanyaan . Kuesioner telah dilakukan uji validitas dengan korelasi *pearson product moment* dan uji reabilitas dengan menggunakan *Alpha Cronbach*.

### **Analisa Data**

Analisa data dalam penelitian ini yaitu menganalisa variabel yang secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi dengan menghitung distribusi frekuensi dan proporsinya untuk mengetahui karakteristik dari suatu objek penelitian (Nursalam, 2001). Dalam penelitian ini analisa univariat digunakan untuk mengetahui prosentase dari masing – masing variabel penelitian meliputi tingkat kepuasan dan pelayanan bidan delima. Analisa dilakukan dengan mengolah data yang ada dengan menggunakan program komputer dengan rumus distribusi frekuensi.

Analisis bivariate yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2005). Hubungan variabel diperlihatkan dengan tabulasi silang. Analisa penelitian ini menggunakan uji statistik dengan *Chi Square* karena data berbentuk kategorik dengan aturan dasar frekuensi harapan (nilai ekspektasi) tidak boleh terlalu kecil atau nilai ekspektasi kurang dari 5 tidak melebihi 25% dari total sel. Dari hipotesis hubungan antara dua variabel tersebut diuji dengan menggunakan uji *Chi Square* menggunakan program komputer. Dari uji ststistik tersebut dapat ditetapkan hipotesa penelitian Ho ditolak (Ha diterima) diperoleh nilai  $p < 0.05$  (Notoatmodjo, 2002).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

Karakteristik responden meliputi umur, pendidikan, pekerjaan, jenis pelayanan dan jenis tindakan. Umur responden sebagian besar berumur 20-30 tahun sebanyak 62 orang (63,3%)

sedangkan sebagian kecil responden berumur < 20 tahun sebanyak 4 orang (4,1%). Pendidikan responden sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 59 orang (60,2%) dan sebagian kecil responden berpendidikan SD sebanyak 4 orang (4,1%). Pekerjaan responden sebagian besar responden tidak bekerja sebanyak 54 orang (55,1%) dan sebagian kecil responden bekerja sebagai buruh serta ABRI masing-masing 1 orang (1,0%). Jenis pelayanan responden sebagian besar melakukan pelayanan rawat jalan sebanyak 92 orang (93,9%) dan sebagian kecil responden melakukan pelayanan rawat inap sebanyak 6 orang (6,1%). Jenis tindakan pelayanan responden sebagian besar melakukan jenis tindakan pelayanan kehamilan sebanyak 52 orang (53,1%) dan sebagian kecil responden melakukan jenis tindakan pemeriksaan pap smear sebanyak 1 orang (1,0%).

Kualitas pelayanan yang diterima oleh responden sebagian besar menyatakan kualitas pelayanan sesuai standar sebanyak 87 orang (88,8%) dan yang tidak sesuai standar sebanyak 11 orang (11,2%). Kepuasan responden dalam menerima pelayanan sebagian besar responden menyatakan tidak puas sebanyak 10 orang (10,2%) dan yang puas sebanyak 88 orang (89,9 %). Sedangkan pengaruh pelayanan bidan delima terhadap kepuasan klien dinyatakan dalam table dibawah ini :

**Tabel: Analisis Pengaruh Pelayanan Bidan Delima Terhadap Kepuasan Klien Di Wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Tahun 2010**

Pelayanan Bidan Delima	Kepuasan Klien		Total	$\rho$ Value
	Tidak Puas	Puas		
Tidak Sesuai Standar	8 (8,2%)	3 (3,1%)	11 (30,6%)	$\rho = 0,000$
Sesuai Standar	2 (2,0%)	85 (86,7%)	68 (69,4%)	
Total	10 (10,2%)	88 (89,8%)	98 (100%)	

$OR = 113.333$

Hasil analisis pengaruh pelayanan bidan delima dengan kepuasan klien di wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang menunjukkan hasil bahwa pelayanan bidan yang tidak sesuai standar dan menyatakan tidak puas sebanyak 8 orang (8,29%) sedangkan yang merasa puas sebanyak 3 orang (3,1%). Pelayanan bidan delima yang sesuai standar dan menyatakan tidak puas sebanyak 2 orang (10,2%) dan yang puas sebanyak 88 orang (89,8%).

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji *Chi Square* dari nilai *Fisher's Exact test* didapatkan hasil  $p$  0,000 ( $\alpha < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pelayanan bidan delima dengan kepuasan klien di wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang dan didapatkan nilai  $OR=113.333$ , artinya responden yang mendapatkan pelayanan bidan delima mempunyai peluang 113.333 kali memperoleh kepuasan.

## **B. Pembahasan**

### **1. Karakteristik Responden**

Umur responden juga mempengaruhi penilaian seseorang. Sebagian besar responden yang berusia 20 - 30 tahun menyatakan kualitas pelayanan tinggi dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seiring bertambahnya usia seseorang maka pengalaman juga semakin bertambah. Seseorang cenderung menerapkan pengalamannya terdahulu untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Usia lebih dari 30 tahun merupakan suatu periode kehidupan seseorang yang telah berkembang matang dan utuh (Irmayati, 2007).

Responden yang menyatakan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tinggi adalah responden yang memiliki pendidikan rendah. Sebaliknya, responden menyatakan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan rendah adalah responden yang memiliki pendidikan tinggi. Pendidikan adalah sebuah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok serta usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Semakin tinggi pendidikan semakin banyak pengetahuan yang didapatkan (Irmayanti, 2007). Pendidikan akan mempengaruhi penilaian seseorang.

Berdasarkan Irmayanti (2007) pekerjaan dan jenis pekerjaan seseorang sangat berhubungan dengan pergaulan sosial sehingga sangat memungkinkan bagi individu untuk berinteraksi dan memperoleh informasi yang luas. Dalam penelitian ini ibu yang tidak bekerja lebih banyak daripada yang bekerja. Jenis pekerjaan responden adalah buruh, wiraswasta, karyawan swasta, ABRI dan Pegawai Negeri. Hal ini mempengaruhi pola pikir responden dalam memberikan penilaian berdasarkan perbandingan antara persepsi dengan informasi yang diperoleh.

### **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan pada penelitian ini diketahui telah sesuai standar sesuai standar sebanyak 87 orang (88,8%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Bidan Delima sudah cukup baik. Pelayanan yang ada dan diberikan oleh bidan delima sudah terstandar secara baku sesuai dengan standar yang ada pada Departemen Kesehatan RI. Standart tersebut telah dituangkan dalam instrument-instrumen Bidan Delima (Koesno et al, 2007).

Pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan reputasi baik bagi karyawan sehingga mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja. Pelayanan yang berkualitas juga akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan, bila hal ini tidak diatasi dengan baik maka perusahaan akan kehilangan pelanggannya (Tjiptono, 2005).

Hasil penelitian diatas sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang kualitas dan kepuasan pasien yang dilakukan oleh Abdul Jalal tahun 2007, dimana hasilnya adalah semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

### **3. Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan pasien yang dirasakan sebagian besar responden merasakan puas sebanyak 88 orang (89,9 %). Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bidan Delima. Kepuasan pasien berhubungan dengan pemasaran layanan kesehatan. Pasien yang puas akan memberitahu teman, keluarga, dan tetangga, pasien yang puas akan datang lagi kontrol, atau membutuhkan pelayanan yang lain (Sabarguna, 2004).

Pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan loyalitas pelanggan (Zulian, 2005). Hal ini dapat dibuktikan bahwa pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat, setia dan selalu taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati (Pohan I, 2007)

Hasil penelitian diatas sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novita Komalasari tahun 2009. Hasilnya adalah ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

### **4. Pengaruh Pelayanan Bidan Delima Terhadap Kepuasan Klien Di Wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang**

Hasil analisis dengan menggunakan uji *Chi Square* dari nilai nilai *Fisher's Exact test* didapatkan hasil  $p < 0,000$  ( $\alpha < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pelayanan bidan delima dengan kepuasan klien di wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Tjiptono (2005) bahwa kualitas berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Upaya pelayanan haruslah memberi kepuasan, tidak semata-mata sembuh belaka. Kualitas juga berhubungan dengan prioritas meningkatkan mutu dan dana yang terbatas, pelayanan harus selektif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Sabarguna, 2004).

Bidan delima dapat dikategorikan sebagai perusahaan jasa sehingga dalam pelayanannya harus benar- benar sesuai dengan standar yang sudah ada dalam instrumen bidan delima, baik keahlian, kompetensi, peralatan, sarana, prasarana dan manajemen klinik.

Kesadaran untuk menjaga kualitas perlu diupayakan guna memberikan kepuasan pada pelanggan serta karyawan. Perusahaan jasa khususnya kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada tingkat kepuasan pasien serta mengubah pandangan negatif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan khususnya milik pemerintah (Tjiptono, 2005).

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh pelayanan bidan terhadap kepuasan klien di wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan bidan delima sebesar 87 (88,8%) responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan bidan delima sesuai standar dan 11 (11,2%) responden menyatakan kualitas pelayanan bidan delima tidak sesuai standar. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidan delima sudah terstandar secara baku sesuai dengan standar yang ada pada Departemen Kesehatan RI..
2. Responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan delima sebanyak 88 (89,9%) responden dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 10 (10,2%) responden, ketidakpuasan responden tersebut disebabkan oleh fasilitas fisik yang minimal serta waktu tunggu.
3. Hasil analisis data dengan menggunakan uji *Chi Square* dari nilai *Fisher't Exact test* didapatkan hasil  $p < 0,000$  ( $\alpha < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pelayanan bidan delima dengan kepuasan klien di wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

### Saran

1. Profesi Kebidanan

Bagi bidan Delima untuk selalu mengupayakan pemberian pelayanan yang berkualitas dan sesuai standar guna memenuhi kebutuhan pasien.

2. Klien dan Masyarakat

Klien dan masyarakat hendaknya dapat mengkomunikasikan apabila ada pelayanan dari bidan delima yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada sehingga tercapai kepuasan pada kedua belah pihak.

3. Penelitian ini merupakan titik awal bagi penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang berhubungan dengan bidan delima, sehingga pada masa yang akan datang dapat lebih meningkatkan mutu serta kualitas dari bidan delima.

## DAFTAR PUSTAKA

Alimul. A. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta; PT. Salemba Medika.

Anonim. [www.google.com](http://www.google.com).<http://word.press.com>, 2008.



- \_\_\_\_\_. [www.google.com](http://www.google.com) ://word press. com, 2009
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Ed. Revisi VI. Jakarta; PT Rineka Cipta.
- Budiarto, Eko. 2004. *Metodologi Penelitian Kedokteran Sebuah Pengantar Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Depkes RI. (2000). *Standar Pelayanan Kebidanan I*. Jakarta; Dirjen Pelayanan Keperawatan dan Pelayanan Medik Depkes RI.
- \_\_\_\_\_. (2001). *Standar Peralatan Keperawatan dan Kabidanan Di Sarana Kesehatan*. Jakarta; Dirjen Pelayanan Keperawatan dan Pelayanan Medik Depkes RI.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Standar Pelayanan Kebidanan Di Rumah Sakit*. Jakarta; Dirjen Pelayanan Keperawatan dan Bina Pelayanan Medik Depkes RI.
- Dinkes Prop Jateng. (2009). *Profil Kesehatan Propinsi Jawa Tengah Tahun 2009 Kota Semarang*. Dinkes Prop Jateng. *Tidak diterbitkan*
- Kusno H. et. Al. (2007). *Panduan Umum Program Bidan Delima*. Jakarta; IBI.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Mufdlilah, Hidayat Asri. (2009). *Asuhan Patologi Kebidanan*. Yogyakarta; Nuha Medika.
- Nursalam. (2001). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta; Infomedia.
- \_\_\_\_\_. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta; Salemba Medika.
- Notoatmojo S. (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Pohan. S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta; Buku Kedokteran EGC.
- Rismintari, Ambarwati. (2009). *Asuhan Kebidanan Komunitas*. Yogyakarta; Nuha Medika.
- Riwidikdo. (2008). *Aplikasi Statistika Terapan*. Yogyakarta; Mitra Cendikia.
- Tim Penyusun Instrumen Program Bidan Delima. (2004). *Bidan Delima Pelayanan Berkualitas*. Jakarta; Tim Penyusun Instrumen Program Bidan Delima. *Tidak Diterbitkan*.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset..